



RESUMEN DE LOS APORTES Y SUGERENCIAS REALIZADAS AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA - 2017

En la etapa de construcción del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Gobernación de Antioquia, se abrió el espacio para que las diferentes organizaciones sociales y comunales, espacios e instancias de participación, instituciones académicas, servidores públicos y ciudadanía en general, realizaran sus aportes, sugerencias y/o recomendaciones para ser incluidas en este instrumento para la prevención y lucha contra la corrupción.

Convocatoria a nivel interno:

Se convocó a los servidores de la Administración Departamental y comunidad a través de la página de la Gobernación, mediante la publicación de la noticia “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, 2017”, desde el 19 de enero hasta 31 de enero de 2017, allí se invitaba a que los funcionarios expresaran su opinión sobre el Plan e hicieran los aportes, sugerencias y recomendaciones que consideraran pertinentes.

The screenshot shows the 'PIENSA EN GRANDE' website interface. At the top left is the logo of the Government of Antioquia. Below it are navigation tabs: 'NOTICIAS DE ANTIOQUIA', 'NOTICIAS DEL GOBERNADOR', and 'PIENSA EN GRANDE'. The main content area features three news articles under the 'NOTICIAS ANTIOQUIA' category, dated January 19, 2017. The first article is titled 'Jornadas de Donación de Sangre' with a sub-headline '¡Atención! Ayúdenos en la jornada de donación este...'. The second article is 'Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Gob...'. The third article is '"Mayor infraestructura vial facilita la prese...'. To the right is a sidebar titled 'LO MÁS VISTO' (Most Viewed) with five items: 'PASAPORTES', 'IMPUESTO VEHICULAR', 'AVISOS DE NOTIFICACIÓN', 'PLAN DE DESARROLLO', and 'IMPUESTO DE REGISTRO'. At the bottom left of the page, there is a small URL: 'antioquia.gov.co/.../1905-plan-anticorrupción-y-de-atención-al-ciudadano-gobernación-de-antio...'





Se invitaba muy especialmente, tanto a servidores públicos como a la comunidad en general, para que descargaran el "Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía - Preliminar", lo consultaran y respondieran la encuesta adjunta, haciendo sus aportes.

También y como una forma de involucrar a la alta dirección, se hizo invitación directa al Gabinete departamental mediante correo electrónico, donde se pone a consideración el Plan Preliminar "PARA RECIBIR APORTES, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES AL "PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA", PARA LA VIGENCIA 2017.

En la página web de la Gobernación de Antioquia, la Oficina de Comunicaciones creó un link para consultar el Plan y se habilitó una encuesta con las siguientes preguntas:

Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Gobernación de Antioquia

La Gobernación de Antioquia construyó su Plan de Lucha contra la Corrupción, Antioquia "Piensa en Grande" para la vigencia 2017 y con el fin de garantizar una propuesta que



cumpla con las necesidades del Departamento, lo invitamos a **participar con su opinión y aportes en esta encuesta.**

1. Considera Usted que las estrategias presentadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, serían efectivas para enfrentar la corrupción?

SI _____ NO _____

Si su respuesta es NO, por favor escriba sus sugerencias u observaciones.

2. Teniendo en cuenta los trámites que usted conoce y que se realizan en la Gobernación, ¿cuáles considera que pueden presentar mayor riesgo de corrupción?*

3. ¿Qué estrategias considera usted que puede implementar la Gobernación de Antioquia para mejorar la Atención al ciudadano?

Convocatoria externa:

Como estrategia de convocatoria al público externo para participar con aportes a la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Antioquia, se realizó invitación a través de la página de la Gobernación, mediante la publicación de la noticia “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, 2017”, desde el 19 de enero hasta 31 de enero de 2017.

Adicionalmente, la Mesa de Trabajo consideró importante hacer **invitación directa** mediante correos electrónicos a aproximadamente 50 organizaciones, entre consejos municipales de participación ciudadana, presidentes de Asocomunal, comités afro, asambleas y comités municipales afrocolombianos y oficinas de control interno de universidades. Hasta la fecha, no se obtuvo ninguna respuesta positiva, lo que hace necesario repensar una estrategia al respecto.

De igual manera y por considerarlo pertinente, la Mesa de Trabajo realizó convocatoria directa mediante oficios a organismos tales como: Asamblea departamental, Contraloría General de Antioquia, Procuraduría General de la Nación y Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

La participación tanto de servidores como de la comunidad en general, fue mínima, dado que a través de la encuesta sólo se recibieron un total de 12 comentarios. Dichas respuestas fueron direccionadas a un correo electrónico para su recepción y consolidación. No es posible identificar la persona que diligenció la encuesta. Los aportes fueron revisados por los responsables de cada componente y se verificó que estuviesen incluidos en alguna de las estrategias del Plan.

Las respuestas obtenidas tanto a través de la encuesta como de la intranet, fueron analizadas por los integrantes de la Mesa de Trabajo y se concluyó lo siguiente:

Sobre la pregunta 1, relacionada con efectividad de las estrategias presentadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para promover la lucha contra la corrupción, el 41% de las personas que diligenciaron la encuesta, considera que el Plan es una herramienta de gran utilidad para ello.

Sin embargo se advierte, que la formulación del Plan por sí sola no es efectiva, se requiere la aplicación de los procedimientos de manera oportuna y adecuada, lo cual generaría confianza en la comunidad.

El 59% restante de los participantes, expresa que no son suficientes las estrategias definidas en el Plan, por diversas razones como:

- * La corrupción se genera también desde las altas esferas administrativas, las medidas presentadas sólo aplican para el personal de rango medio y bajo.
- * No basta con formular y ejecutar el Plan de acción para la revisión de los riesgos, debe considerarse como urgente el plan de tratamiento de los riesgos de corrupción priorizados.
- * Son insuficientes, deben complementarse con la automatización de trámites, para evitar desplazamientos de los usuarios y en caso que no funcione en web tengan oportunidad de realizar las reclamaciones y quejas.
- *Se requiere mayor difusión sobre los componentes del plan anticorrupción, falta tiempo para consultarlo debidamente.

Con relación a la pregunta 2, las respuestas hacen referencia a los principales trámites que los servidores consideran pueden presentar un mayor riesgo de corrupción en la entidad, destacándose lo siguiente: Liquidación y pago de impuestos, liquidación de valorización, Catastro, contratación, certificados, entre otros.

Así mismo, se sugiere poner cuidado a los trámites, que manejen recursos públicos y muy especialmente los relacionados con todo tipo de impuesto/tributo, como también los que manejen información reservada y/o clasificada.

En cuanto a la pregunta 3, relacionada con las estrategias que considera pueden ser implementadas por la Gobernación de Antioquia para mejorar la Atención al ciudadano, las respuestas estuvieron enfocadas a los siguientes aspectos:

- * Automatización de trámites



- *Uso de herramientas tecnológicas para facilitar el suministro de información a los usuarios y además que éstos puedan acceder a los trámites y servicios vía web.
- *Ampliar los horarios de atención para los diferentes trámites.
- *Ampliar coberturas, accesos, lugares de atención, canales de comunicación, entre otros.
- *Habilitar un espacio para que la gente haga denuncias relacionadas con casos de corrupción,
- *Hacer campañas públicas que generen conciencia sobre el cuidado de los recursos públicos.
- *Utilizar el canal de comunicación Teleantioquia en espacio de alta audiencia para guiar al ciudadano a participar.
- *Poner atención a los indicadores de PQRS, que sean efectivos, más que en la atención, en la resolución. Además, el seguimiento es fundamental para ajustar las estrategias.
- *Mantener todos los sistemas activos y confiables para que todos los ciudadanos puedan acceder desde el lugar donde se encuentren.
- *Realizar jornadas especiales para los ciudadanos que tienen dificultad en el desplazamiento o carecen de las herramientas informáticas.
- *Se propone ser atendidos por personas y no por una máquina (Call center), por impersonales. Se analiza y se

Teniendo en cuenta lo anterior, los integrantes de la Mesa de Trabajo hacen el análisis respectivo sobre cada uno de los comentarios, revisando su pertinencia y si es necesaria su inclusión en los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia 2017, considerando que los aportes realizados están orientados a:

*La prestación de un mejor servicio a la ciudadanía con calidad, oportunidad y amabilidad, utilizando diferentes herramientas tecnológicas y canales que faciliten siempre el acceso a los servicios y trámites ofertados por la entidad. Lo anterior, se refleja en las actividades definidas en los componentes de “Racionalización de trámites” y “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, bajo la responsabilidad de la Gerencia de Atención al Ciudadano de la entidad.

Respecto a la viabilidad de ampliar los horarios de atención, la Gerencia de Atención a la Ciudadanía, debe analizar este aspecto conjuntamente con las diferentes dependencias responsables de trámites y servicios a la comunidad y en caso de ser pertinente ajustar el Plan para la inclusión de una actividad específica en este sentido.

*Mejorar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la entidad, mediante información de calidad y oportuna, racionalización de trámites (Simplificación, estandarización, eliminación y automatización), para lo cual se contemplan las actividades correspondientes en el Plan. De igual manera, se tiene programado por parte de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía, la eliminación de costos de certificados y otros procedimientos administrativos en la Administración Departamental. Igualmente, se analizará la posibilidad





de suprimir la solicitud de "constancias de no procesos disciplinarios" a los docentes y directivos docentes que requieran iniciar su trámite para la solicitud de traslados.

*Se analiza el tema de los Call Center y se considera que es una forma de garantizar, la recepción de todas las llamadas de los usuarios interesados. Se debe procurar que los mensajes del Call center, sean claros y breves.

Elaboró: Mesa de Trabajo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –Gobernación de Antioquia.

Enero 31 de 2017.